



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Influencia del desempeño laboral en la mejora continua de los colaboradores
de la Empresa “Rimac Seguros”, San Isidro, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA

Bances Paredes, Sthefany Kassandra

ASESORA

Petronila Liliana Mairena Fox

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERU

Año 2016 - II

PÁGINA DEL JURADO

Presidente del jurado de tesis

Secretario del jurado de tesis

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres que hacen el esfuerzo por darme una educación y brindarme todo su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mi hermano Eliceo por estar conmigo y apoyarme, te quiero mucho.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Sthefany

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión, por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis y por creer en mí.

Agradezco a la profesora del curso por guiarme en el proceso de mi trabajo, también por su paciencia y metodología para enseñar.

No ha sido sencillo el camino, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, porque hicieron que lo complicado que se veía de lograr esta meta fuera más sencillo.

Sthefany

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Sthefany Bances con DNI N° 48216076, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que correspondan ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Noviembre del 2016

Sthefany Kassandra Bances Paredes

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada **“Influencia del desempeño laboral en la mejora continua de los colaboradores de la Empresa Rimac Seguros, San Isidro, 2016”**. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciatura de Administración.

Sthefany Kassandra Bances Paredes

ÍNDICE

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.1.1. En el contexto internacional	1
1.1.2. En el contexto nacional	2
1.1.3. En el contexto local	2
1.2. Trabajos previos	2
1.2.1. En el contexto internacional	2
1.2.2. En el contexto nacional	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	7
1.5. Justificación del estudio	8
1.5.1. Justificación teórica	8
1.5.2. Justificación metodológica	8
1.5.3. Justificación práctica	9
1.6. Hipótesis	9
1.6.1. Hipótesis general	9
1.6.2. Hipótesis específicas	10
1.7. Objetivos	11
1.7.1. Objetivo general	11
1.7.2. Objetivos específicos	11
II. MÉTODO	12
2.1. Diseño de investigación	12
2.2. Variables, operacionalización	13
2.3. Población y muestra	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Métodos de análisis de datos	16
2.6. Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIÓN	34

VI.	RECOMENDACIONES	36
	REFERENCIAS	38
ANEXOS		
A.	Instrumentos	40
B.	Validación de los instrumentos	41
C.	Matriz de consistencia	42

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada, No experimental transversal, cuyo objetivo es Influir el desempeño laboral en la mejora continua de los colaboradores de la empresa Rimac Seguros. Se utilizaron la teoría del desempeño laboral de MASLOW y teoría del KAIZEN. La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores de la empresa de Rimac Seguros de cada módulo de atención al cliente. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 20 y arrojó como resultado que la influencia de las dos variables es muy significativa por lo tanto el desempeño laboral influye en la mejora continua.

Palabras clave:

Desempeño laboral, Mejora continua, Capacitación, Competencia, Conocimientos.

ABSTRACT

The present research work is of an applied, non-experimental transversal type, whose objective is to Influence the work performance in the continuous improvement of the collaborators of the company Rimac Seguros. MASLOW's work performance theory and KAIZEN theory were used. The sample was made up of 25 employees of the Rimac Seguros Company of each module of customer service. The data collected were processed and analyzed using the software SPSS version 20 and showed that the influence of the two variables is very significant therefore the labor performance influences the continuous improvement.

Key words:

Work performance, Continuous improvement, Training, Competence, Knowledge.